



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional de Protección
del Consumidor**

¡Ya lo sabes!

**Cuando el vuelo se retrasa o cancela por responsabilidad
de la aerolínea, dependiendo de las horas de retraso, los consumidores
tienen derecho a una llamada, alimentos, hospedaje, traslado
o incluso compensación económica**

✓ **Visita la página web: www.yalosabes.pe**

¿Qué pasa si tu vuelo se retrasa por más de 2 horas o se cancela por razones que solo son responsabilidad de la aerolínea en la que compraste tu pasaje? Una manera fácil y didáctica de conocer tus derechos, en cuanto a los servicios aéreos, es a través del microprograma “¡Ya lo sabes!”, que cada martes difunde el Indecopi a través de la señal 7.3 de TV Perú, gracias a una alianza estratégica con el Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú (IRTP).

En esta oportunidad “¡Ya lo sabes!” presenta información interesante y clara acerca de los servicios aéreos. Por ejemplo, que las aerolíneas deben cumplir con todas las condiciones y servicios que te ofrecieron al momento de venderte el boleto (equipaje de mano y bodega, acumulación de millas, entre otras).

Si llevas equipaje en bodega, la aerolínea debe colocarle un ticket y entregarte una copia o comprobante para que puedas reclamar y recogerlo cuando llegues a tu destino final. Si tu equipaje no llega, lo malogran o llega abierto, debes reclamar inmediatamente a la aerolínea.

Si tu boleto es de ida o vuelta o tiene tramos múltiples; es decir una o varias escalas antes de tu destino final, y no puedes viajar el primer tramo no pierdes el derecho a usar los siguientes tramos.

Además, los usuarios de vuelos nacionales pueden endosar o transferir la titularidad del servicio a un tercero plenamente identificado o postergar su realización, debiendo comunicar ello a la línea aérea con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto. Y, en el caso de la postergación, abonar la diferencia del pasaje de la nueva fecha, al boleto inicial.

Mientras que cuando el vuelo demora más de 2 horas o se cancela por razones técnicas que solo competen a la empresa aérea tienes derecho a lo siguiente:

1. Si la demora es mayor a 2 horas y menor a 4 horas, la aerolínea debe proporcionar al pasajero un refrigerio y permitir una llamada telefónica.
2. Si la demora es mayor a 4 horas y menor a 6 horas, el pasajero debe recibir un refrigerio, además de alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora), y realizar una llamada telefónica.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
  

**Radio
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional de Protección
del Consumidor**

3. En caso la demora sea mayor a 6 horas, la empresa debe proporcionar un refrigerio, permitir una llamada telefónica y dar alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora) así como una compensación equivalente al 25 % del valor del trayecto incumplido.
4. Si la demora es mayor a 6 horas con necesidad de pernoctar, debido a que no se está en el lugar de residencia habitual, el pasajero tiene derecho a un refrigerio, una llamada telefónica, alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora), el 25% del valor del trayecto incumplido, así como hospedaje y gastos de traslado.
5. Cuando el vuelo sea cancelado y haya necesidad de pernoctar, el pasajero debe recibir alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora), además de hospedaje y gastos de traslado.
6. Si el embarque es denegado por sobreventa, pese a que el usuario tiene una reserva confirmada, la línea aérea deberá embarcarlo en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible, en la misma fecha y ruta. Si no dispone de vuelo, la aerolínea deberá gestionar el embarque del usuario en otra empresa aérea, a la brevedad posible. Asimismo, el pasajero tiene derecho a que le reembolsen el 25% del valor del trayecto incumplido.
7. En caso el vuelo salga antes de la hora programada, es decir que el pasajero haya llegado en el horario previsto, pero no puede embarcar porque el vuelo se adelantó, tiene derecho a:
 - Reembolso inmediato integral o proporcional del precio del pasaje, o
 - pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios, cuando opte por realizar el transporte en el primer vuelo disponible por cuenta de la propia aerolínea, o incluso por otro proveedor.

Frente a un incumplimiento los pasajeros pueden:

- Presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones
- Presentar un reclamo ante el Indecopi llamando al Servicio de Atención al Ciudadano (224 7777 desde Lima o al 0800-4-4040 desde regiones), enviando un correo a: sacreclamo@indecopi.gob.pe, o a través del portal http://servicio.indecopi.gob.pe/appSACPresentaReclamo/pgw_index.seam o con el aplicativo móvil para Android “Reclamos Indecopi”.
- Pedir la intervención del personal del Indecopi que se ubica en la Oficina del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, donde se atiende las 24 horas del día, todos los días del año (teléfonos: 517 1835 y 517 1845).

Puedes conocer más sobre tus derechos revisando el Indecotip: <https://goo.gl/n7GPBN>

Lima, 04 de diciembre de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
  

**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio